



# Allmänna avtalsvillkor för Serverado öppen bredbands-TV



Version 2.0

Giltig från och med 2021-12-01

**Denna version ersätter samtliga tidigare versioner av  
Allmänna avtalsvillkor utfärdade av Serverado AB**

## **1. Allmänt**

Dessa villkor gäller mellan Serverado AB (org. nr 556638-7105), nedan "Distributören", och kund "Kunden" som har införskaffat en TV-box för Serverado öppen bredbands-TV. Vid införskaffande av TV-box för Serverado öppen bredbands-TV måste Kunden vara 18 år och myndig, samt vara boende i fastighet ansluten till något av de bredbandsnät där Serverado öppen bredbands-TV finns etablerat. Distributören förbehåller sig rätten att vägra ingå avtal efter sedvanlig kreditprövning.

## **2. Öppen bredbands-TV**

Distributören tillhandahåller Öppen Stadsnäs-TV via olika bredbandsoperatörer och stadsnäs fiberoptiska nät och ansvarar för distribution av olika tjänsteleverantörers Betal-TV-tjänster. En förteckning över bredbandsnät där Serverado öppen bredbands-TV finns, återfinns på [www.serverado.se](http://www.serverado.se). Öppen bredbands-TV förutsätter att Kunden har, eller införskaffar, en av Distributören tillhanda-hållen eller av Distributören godkänd TV-box ("TV-boxen"). TV-boxen kan köpas på Distributörens hemsida [www.serverado.se](http://www.serverado.se) samt via, av Distributören godkända, lokala återförsäljare, vilka finns listade på [www.serverado.se](http://www.serverado.se).

## **3. Bastjänster**

Bastjänster tillhandahålls direkt av Distributören. Bastjänst TV utgör en förutsättning för nyttjande av TV-box och Betal-TV-tjänster. Bastjänst TV består av ett TV-paket med digitala public service-kanaler, en programguide över populära TV-kanaler samt en TV-portal där förekommande TV-tjänster kan distribueras. Ytterligare Bastjänster, som Kunden själv väljer att aktivera kan förekomma, varigenom Kunden kan nyttja fler funktioner såsom filmbutik, programbibliotek ("Play") och andra Betal-TV-tjänster förutom TV-paket. På grund av lagstiftning eller andra omständigheter utanför Distributörens kontroll, samt på grund av utökad funktionalitet, kan Bastjänsterna ändras från tid till annan. Distributören skall, om möjligt, meddela Kunden, via Distributörens webbplats, om sådan förändring, senast 30 dagar innan förändringen genomförs.

## **4. Betal-TV-tjänster**

Kunden kan genom att teckna separata avtal med tjänsteleverantörer som från tid till annan förekommer i Serverado öppen bredbands-TV, få tillgång till betaltjänster utöver de som ingår i Bastjänsten. De tjänsteleverantörer som från tid till annan ingått samarbetsavtal med Distributören i syfte att få leverera Betal-TV-tjänster till Kunden anges på Distributörens hemsida [www.serverado.se](http://www.serverado.se). Kunden är införstådd med att Distributören endast ansvarar för Öppen

bredbands-TV och tillhörande Bastjänster, medan förekommande tjänsteleverantörer ansvarar för sina respektive Betal-TV-tjänster.

## **5. Installation av Öppen bredbands-TV**

En korrekt installation av TV-boxen är en förutsättning för leverans av Öppen bredbands-TV och förekommande Betal-TV-tjänster. Kunden ansvarar i övrigt för att säkerställa att Kunds hushåll är korrekt anslutet till bredbands-nätet, har en aktiv bredbandsuppkoppling samt att nödvändig utrustning för att leverera Öppen Stadsnäs-TV finns installerad. Vid frågor kring detta skall Kunden vända sig till det stadsnät man är anslutet till.

## **6. Nyttjande av Bastjänster och Betal-TV-tjänster**

Kunden förbinder sig att vid nyttjande av Betal-TV-tjänster iaktta de villkor som gäller vid varje beställning av Betal-TV-tjänst, samt att uppfylla de förpliktelser, bland annat betalning, som åligger Kunden vid varje beställning av Betal-TV-tjänst. Kunden är medveten om att villkoren för Betal-TV-tjänster kan skilja från gång till annan och mellan olika leverantörer. Kunden ansvarar i förekommande fall till fullo för pinkoder och att obehöriga inte får kännedom om dessa. Kunden ansvarar för att varken denne själv eller annan nyttjar Bastjänster eller Betal-TV-tjänster eller TV-box som tillhandahålls honom eller henne för annat än enskilt bruk samt att varken Kunden själv eller annan nyttjar eller förfogar häröver i strid mot upphovsrättslig eller annan lagstiftning eller i strid mot dessa allmänna villkor. Brott mot detta skall alltid anses som ett väsentligt brott mot avtalet samt ge Distributören rätt att stänga av eller begränsa Kundens nyttjande. Brott mot denna bestämmelse kan även medföra skadeståndsskyldighet för Kunden. Bastjänster, Betal-TV-tjänster och TV-box får bara nyttjas av ett hushåll. Kunden får inte vidarefärda Bastjänster eller Betal-TV-tjänster till digitalbox eller annan utrustning utanför det egna hushållet eller på annat sätt använda utrustning som möjliggör mångfaldigande. För det fall Kunden nyttjar en TV-box med inspelningsfunktion är Kunden införstådd med att Distributören inte ansvarar för inspelat materialens tillgänglighet över tid, samt att inspelningsfunktionen endast syftar till att tillgängliggöra material under en begränsad tid efter att det sänts samt så länge Bastjänst TV eller Betal-TV-tjänst är aktiverad för kanal som inspelning avser.

## **7. Kundtjänst**

Vid allmänna frågor, frågor kring installation och handhavande samt frågor kring olika Betal-TV-tjänster skall Kunden alltid kontakta den eller de tjänsteleverantörer man ingått avtal med.

Felanmälan skall alltid ske till den tjänsteleverantör Kunden har avtal med. Saknar Kunden avtal med en tjänsteleverantör, skall felanmälan ske till Serverado kundtjänstfunktion, se [www.serverado.se](http://www.serverado.se).

### **8. Priser**

Bastjänst TV tillhandahålls normalt avgiftsfritt. I vissa bredbandsnät kan dock Bastjänst TV vara förknippat med en månadsavgift vilket täcker kostnader för distribution, kryptering och handhavande av olika tjänsteleverantörers Betal-TV-tjänster.

Övriga Bastjänster tillhandahålls normalt mot en månadsavgift, se [www.serverado.se](http://www.serverado.se) för aktuell prisinformation.

*Observera att priser och villkor för Betal-TV-tjänsterna regleras uteslutande mellan Kund och respektive tjänsteleverantör.*

### **9. Betalning Bastjänster**

Förekommande månadsavgifter erläggs normalt per hushåll periodiskt i förskott. Distributören äger rätt att ta ut en administrativ avgift för fakturering, vilken framgår av Distributörens hemsida.

Vid försenad betalning har Distributören rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen (referensränta + 8 %), lagstadgad påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift. Om betalning inte kommit Distributören tillhanda senast 10 dagar efter den förfallodag som anges på fakturan förbehåller sig Distributören rätten att avbryta eller begränsa Kundens tillgång till eller användande av Betal-TV-tjänster och Bastjänster. Vid återaktivering av Betal-TV-tjänsten har Distributören rätt att ta ut en administrativ avgift, vilken framgår av Distributörens hemsida.

Distributören förbehåller sig även rätten att avbryta eller begränsa Kundens tillgång till eller användande av Bastjänster på uppdrag av tjänsteleverantörer om Kund inte erlagt betalning 10 dagar efter tjänsteleverantörens förfallodag.

För det fall Kund är boende inom fastighet där fastighetsägaren direkt eller via tredje part avtalat med Distributören om leverans av Bastjänster äger Distributören ej rätt att avbryta eller begränsa Kundens tillgång till eller användande av Bastjänster.

### **10. Beställning av TV-box**

Kunden beställer TV-boxen med aktiverad Bastjänst TV via Distributörens hemsida eller via en av Distributören godkänd återförsäljare. En lista med godkända återförsäljare finns på Distributörens hemsida [www](http://www).

[serverado.se](http://www.serverado.se).

Kunden accepterar normalt dessa Allmänna Villkor genom att underteckna/markera ett godkännande av villkoren i samband med beställning av TV-boxen.

### **11. Ansvar**

Distributören kan inte garantera att störningar inte förekommer i leverans av Öppen bredbands-TV eller Betal-TV-tjänster. Distributören, den bredbandsoperatör Kunden är ansluten till samt tjänsteleverantörerna samarbetar för att åtgärda störningar och avbrott i tillhandahållna tjänster inom skälig tid efter felanmälan.

Distributören lämnar två (2) års garanti på TV-boxen efter att denna levererats till Kunden. Kunden skall reklamera fel på TV-boxen till Distributören inom skälig tid efter det att Kunden märkt, eller borde ha märkt felet. Kunden har rätt att reklamera varan upp till tre (3) år efter att TV-boxen levererats till Kunden. Byte eller reparation av TV-boxen görs inom garantitiden utan kostnad för Kunden, under förutsättning att felet inte är orsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden ansvarar. Om Kunden skall stå för kostnaden för reparation eller utbyte, framgår pris för reparation eller utbyte vid varje tillfälle på Distributörens hemsida. Vid transport med anledning av reparation eller byte, betalas sådan transport alltid av Kunden. Kunden äger inte rätt till prisavdrag eller skadestånd vid fel på TV-boxen eller tillhandahållna tjänster om uppkommet fel eller skada beror på omständighet utanför Distributörens kontroll, vars följer inte skäligen kunnat undvikas eller förutsägas, såsom olyckshändelse, blixtnedslag, översvämning, naturkatastrof, strömavbrott, kabelbrott, fel på fastighetsnät, brand, explosion, krig, upplopp eller handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Distributören inte svarar.

Såvida inte Distributören agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst ansvarar Distributören inte i något fall för indirekt förlust eller följskada.

### **12. Ångerrätt**

Kunden har rätt att frånträda detta avtal med Distributören genom att till Distributören lämna, eller sända meddelande om detta senast inom 14 dagar från den dag då Kunden tar emot beställd TV-box, eller (om denna dag infaller senare) 14 dagar efter att Kunden erhållit bekräftelse på sin beställning.

### **13. Löptid**

Dessa villkor löper tills vidare. Vardera part äger rätt att säga upp Öppen bredbands-TV till upphörande med 30 dagars varsel. Kunden är införstådd med att, för det fall Kunden tecknat avtal med bindningstid avseende Betal-TV-tjänster med en eller flera tjänsteleverantör(er), kan Öppen bredbands-TV tidigast sägas upp då sådan bindningstid upphör.

Distributören äger vidare rätt att säga upp Öppen bredbands-TV med omedelbar verkan för det fall Kunden har begått ett väsentligt avtalsbrott, som inte har rättats inom 20 dagar efter begäran därom genom skriftligt meddelande från Distributören. Om Distributörens rätt eller möjlighet att tillhandahålla Öppen bredbands-TV upphör för Kundens fastighet, upphör dessa villkor per automatik.

### **14. Distributionens upphörande**

För det fall Kunden har köpt TV-boxen för Öppen bredbands-TV enligt dessa villkor, har Kunden rätt att förfoga över denna efter Tjänstens upphörande.

För det fall Kunden har hyrt TV-boxen för Öppen bredbands-TV enligt dessa villkor, gäller villkor enligt separat hyresavtal.

### **15. Flytt**

Kund som flyttar till ny bostad kan mot erläggande av avgift i enlighet med gällande prislista flytta över Öppen bredbands-TV och i förekommande fall Betal-TV-tjänster, förutsatt att den nya bostaden finns i fastighet som är ansluten till ett bredbandsnät där Serverado öppen bredbands-TV kan levereras. Flytt skall meddelas Distributören senast 30 dagar innan avflytt.

### **16. Personuppgifter**

Personuppgifter kommer att behandlas i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR), och endast i den omfattning som är nödvändig för uppfyllandet av Distributörens åtaganden enligt dessa villkor. Distributören hanterar följande personuppgifter: Namn, Adress, Kontaktuppgifter (telefon, e-post). Distributören upprätthåller följande register:

1. Kundregister (som håller reda på vilka Bas-tjänster och Betal-TV-tjänster respektive kund nyttjar),
2. Faktureringsregister (för fakturering som sker via Distributören),
3. Sändningslistor (för sändningar av Utrustning)
4. Ärendelistor (för kundtjänstärenden)

Register 1 och 2 omfattar Personuppgifter endast så länge Kund nyttjar Öppen bredbands-TV. Register 3 och 4 raderas tolv (12) månader efter avslutad sändning eller avslutat kundtjänstärende.

Distributören överför Personuppgifter i register 1 och 2 ovan till tredje part samt kan överföra enstaka ärenden i register 4 ovan. Distributören har tecknat ett avtal med dessa parter som reglerar deras skyldigheter enligt Dataskyddsförordningen. Dessa parter finns listade på [www.serverado.se](http://www.serverado.se).

Personuppgifterna kan användas i marknadsförings-syfte som har direkt koppling till de Betal-TV-tjänster som Distributören förmedlar och som anslutna tjänsteleverantörer erbjuder. Kunden har rätt att särskilt begära att uppgifterna inte används för marknadsföring.

Om Kunden vill få information om vilka person-uppgifter om honom eller henne som behandlas av Distributören kan Kunden begära detta hos Distributören. Kund äger även rätt att få sin personuppgifter rättade eller raderade. Kund kontaktar då Serverado kundtjänst (se nedan).

### **17. Ändring av villkor**

Distributören äger rätt att ändra dessa allmänna villkor. Meddelande om sådan ändring skall för att vara giltig, publiceras på Distributörens hemsida, 30 dagar innan ändringen äger rum.

### **18. Överlåtelse**

Distributören äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt dessa villkor till annan.

### **19. Meddelanden**

Information till Kunden skickas av Distributören till av Kunden angiven bostadsadress eller e-postadress, alternativt publiceras som meddelande via Kundens TV-portal. Det åligger Kunden att meddela förändring av sin adress utan dröjsmål.

### **20. Tillämplig lag och tvist**

Svensk lag äger tillämpning. Kunden kan välja att vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden, eller till allmän domstol, vid tvist med anledning av dessa villkor.



Serverado AB  
08-5000 5777 | [broadbandstv@serverado.se](mailto:broadbandstv@serverado.se)  
Hammarby Fabriksväg 25, 120 30 Stockholm